

⑤Int. Cl.<sup>5</sup>

H 04 M 11/00

識別記号

3 0 2

庁内整理番号

8020-5K

⑬公開 平成2年(1990)11月28日

審査請求 未請求 請求項の数 1 (全5頁)

⑭発明の名称 通信販売の電話受注方法

⑯特 願 平1-109840

⑰出 願 平1(1989)4月28日

⑱発 明 者 山 川 薫 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地 富士通株式会社  
内

⑲出 願 人 富士通株式会社 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

⑳代 理 人 弁理士 井島 藤治 外1名

## 明 細 書

## 1. 発明の名称

通信販売の電話受注方法

## 2. 特許請求の範囲

パソコン内に顧客ファイルのメモリ及び商品番号から商品名を検索するファイルのメモリを予め内蔵しておき(ステップ1)、

電話番号による探知装置があるかどうかチェックし(ステップ2)、

探知装置がある場合には探知した結果に基づいてパソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ、探知装置がない場合には、電話番号、もしくは顧客番号を音声入力し、顧客ファイルから検索して、パソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ(ステップ3)、

顧客の指定に基づく商品番号等の特定をパソコンと連動した音声入力により与えてやる(ステップ4)ようにしたことを特徴とする通信販売の電話受注方法。

## 3. 発明の詳細な説明

## [概要]

通信販売の電話受注方法に関し、

通信販売の電話受注を正確にかつ効率よく行うことを目的とし、

パソコン内に顧客ファイルのメモリ及び商品番号から商品名を検索するファイルのメモリを予め内蔵しておき、電話番号による探知装置があるかどうかチェックし、探知装置がある場合には探知した結果に基づいてパソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ、探知装置がない場合には、電話番号、もしくは顧客番号を音声入力し、顧客ファイルから検索して、パソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ、顧客の指定に基づく商品番号等の特定をパソコンと連動した音声入力により与えてやるように構成する。

## [産業上の利用分野]

本発明は通信販売の受注方法に関する。

通信販売を行う場合においては、葉書による申込みの他に、電話による申込み受付が行われている。電話受注には、高密度の接客と同時にその接客時間の短縮と商品発送日数の短縮が要求されている。このために、顧客からの電話を聞きながら、商品番号、電話番号等をダイレクトにキー入力しているが、キータッチミスが発生する。そこで、キータッチ入力の省力化が必要となる。

#### 〔従来の技術〕

従来の通信販売の電話による受注方法は、パーソナルコンピュータ（以下パソコンと略す）により行われている。即ち、顧客ファイルが、パソコンもしくはコントローラに内蔵されている。オペレータは、顧客から電話がかかってくると、顧客番号あるいは電話番号を聞き、それをキー入力する。すると顧客ファイルからその顧客の住所、名前を検索し表示する。その正誤を確認した後商品番号をキー入力する。具体的には、オペレータが顧客からかかってくる電話を受けて、顧客の電話

番号、顧客番号、商品番号等を表示画面を見ながら直接キー入力している。

#### 〔発明が解決しようとする課題〕

従来方法では、顧客からの情報を直接オペレータがキー入力している。このため、キータッチのミスが発生したり、顧客から商品番号を聞いてキー入力する際、確認作業を行わないためのミス入力が発生する。この結果、発送する商品を誤ってしまう発送ミスが発生するおそれがあった。

本発明はこのような課題に鑑みてなされたものであって、通信販売の電話受注を正確にかつ効率よく行うことができる通信販売の電話受注方法を提供することを目的としている。

#### 〔課題を解決するための手段〕

第1図は本発明方法の原理を示すフローチャートである。本発明は、

パソコン内に顧客ファイルのメモリ及び商品番号から商品名を検索するファイルのメモリを予め

内蔵しておき（ステップ1）、

電話番号による探知装置があるかどうかチェックし（ステップ2）、

探知装置がある場合には探知した結果に基づいてパソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ、探知装置がない場合には、電話番号、もしくは顧客番号を音声入力し、顧客ファイルから検索して、パソコン表示部に、顧客の住所、電話番号、氏名、購買履歴等を表示させ（ステップ3）、

顧客の指定に基づく商品番号等の特定をパソコンと連動した音声入力により与えてやる（ステップ4）ようにしたことを特徴としている。

#### 〔作用〕

パソコンと連動した音声入力により顧客の注文を受けようにする。このようにすることにより、キータッチミスや誤入力による発送ミスを防ぐことができる。また、音声入力とすることによりキー入力よりも操作性が向上する。

#### 〔実施例〕

以下、図面を参照して本発明の実施例を詳細に説明する。

第2図は本発明を実施するシステム構成例を示す図である。図において、1は顧客、2は電話機、3はネットワーク（NW）、4は回線である。10は受注センターである。受注センター10は、電話機11、オペレータ12、音声入力装置13、パソコン本体14、キーボード15及び表示部16より構成されている。音声入力装置13はパソコン本体14と連動して動作するようになっている。

14a、14bはパソコン本体14に内蔵されているメモリで、CD ROMが用いられる。CD ROM14aには、顧客番号、住所、氏名、電話番号、購買履歴等のデータよりなる顧客ファイルが入っている。CD ROM14bには、商品番号と対応する商品名、色、サイズ等の商品データよりなるファイルが入っている。

このように構成されたシステムにおいて、顧客

から注文がこない状態の表示部16の表示は第3図(イ)に示すようになっている。顧客番号、氏名等の項目が表示されているが、その中味は空白のままである。顧客1が電話機2よりネットワーク3及び回線4を介して受注センター10に電話をしてくる。オペレータ12は、電話機11より顧客1に対して顧客番号を尋ねる。顧客1が顧客番号を言うと、オペレータ12は当該顧客番号を音声入力装置13から音声入力する。

音声入力装置13は音声入力をデジタル信号に変換してパソコン本体14に伝える。パソコン本体14はこの信号を受けるとCD-ROM14aをサーチし、当該顧客番号に対応した情報を表示部16に表示する。第3図(ロ)は顧客情報の表示状態を示す図である。表示される情報は、顧客情報、氏名、住所、電話番号、購買履歴、家族構成等である。

次に、オペレータ12は顧客1に対して商品番号を尋ねる。顧客1のところには、予め通信販売用のカタログが配布されており、そのカタログに

タ12は顧客1に対して商品名の確認をとる。確認がとれたら、当該商品を発注商品としてパソコン本体14に登録する。登録の操作は音声入力装置13から行ってもよいし、キーボード15から行ってもよい。このように、本発明は顧客番号及び商品番号の入力を音声で行うことができるので、操作性よく電話受注を行うことができる。しかも、表示部で顧客と商品名について確認しつつ注文をとるので正確に受注を行うことができる。

上述の説明では、顧客番号から顧客情報を検索する場合を示した。しかしながら本発明はこれに限るものではない。例えば、顧客番号として顧客の電話番号を用い、受注センター内に電話番号逆探知機能を付加し、顧客から電話がかかってきたら、この電話番号逆探知機能により顧客の電話番号を探知し、電話番号が探知できたら、パソコン本体内のCD-ROMをこの探知した電話番号で検索することにより、オペレータの介在なしで、表示部に顧客情報を表示させるようにすることができる。このような構成とすれば、顧客は商品番

は商品と対応する商品番号等が記載されている。顧客1はオペレータ12からの問い合わせに対して、この商品カタログを見て、その当該商品に付されている商品番号を返答する。オペレータ12は、顧客から返ってきた商品番号を受けると当該商品番号を音声入力装置13から入力する。

音声入力装置13は音声入力をデジタル信号に変換してパソコン本体14に伝える。パソコン本体14はこの信号を受けるとCD-ROM14bをサーチし、当該商品番号に対応した情報を表示部16に表示する。第3図(ハ)は商品情報の表示状態を示す図である。図には、商品名としてパジャマ、スラックス等が並んでいる。ここで、商品番号と商品名との対応は、例えば第4図に示すようなものとなる。商品番号は、商品の識別番号(ID番号)であり、CD-ROM14bには第4図に示すようなA236、A3316というような形式でデータが格納されている。商品名中の“M”、“L”等はサイズを示している。

表示部16に表示された内容を見て、オペレー

タ12は顧客1に対して商品名の確認をとる。確認がとれたら、当該商品を発注商品としてパソコン本体14に登録する。登録の操作は音声入力装置13から行ってもよいし、キーボード15から行ってもよい。このように、本発明は顧客番号及び商品番号の入力を音声で行うことができるので、操作性よく電話受注を行うことができる。しかも、表示部で顧客と商品名について確認しつつ注文をとるので正確に受注を行うことができる。

また、パソコン本体内に構文解析機能を付加することもできる。このような構成とすることにより、音声入力者を特定せずとも音声入力ができるようになり、都合がよい。

#### [発明の効果]

以上、詳細に説明したように、本発明によれば商品番号等の入力にパソコンと連動した音声入力を用いることにより、通信販売の電話受注を正確にかつ効率よく行うことができる。

#### 4. 図面の簡単な説明

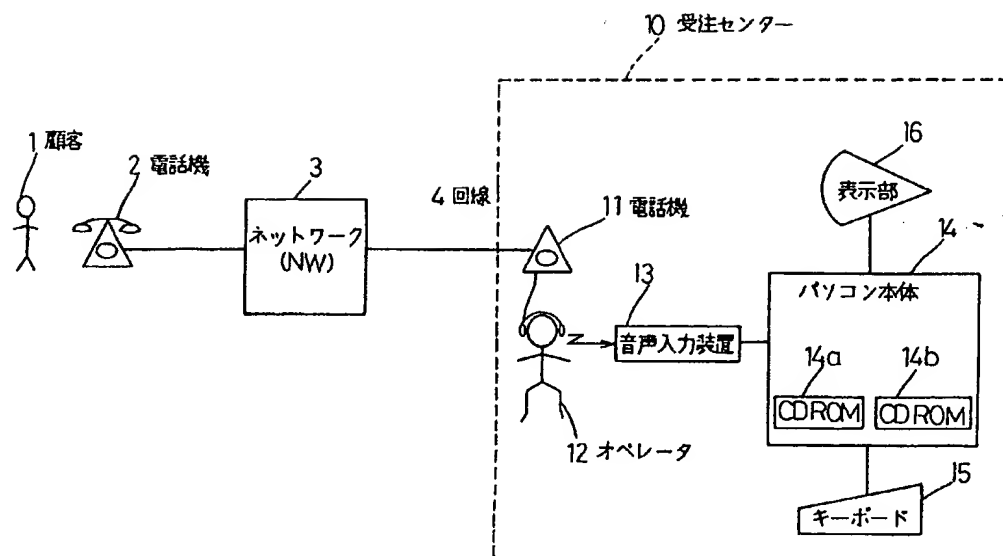
第1図は本発明方法の原理を示すフローチャート、

第2図は本発明を実施するシステム構成例を示す図、

第3図は画面の表示状態を示す図、

第4図は商品番号と商品名との対応を示す図で





本発明を実施するシステム構成例を示す図

第 2 図

商品番号	商品名
A 236	バジャマ (M)
A 3316	スラックス (M)
B 250	スーツ (L)

商品番号と商品との対応を示す図

第 4 図